



Comisión Federal de Comunicaciones  
Washington, D. C. 20554

1 de junio de 2021

DA 21-637

## **GUÍA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO PARA PEQUEÑAS ENTIDADES**

**Métodos Avanzados para Identificar y Eliminar Llamadas Automáticas Ilegales  
(Advanced Methods to Target and Eliminate Unlawful Robocalls)**

**FCC 20-96**

**N.º de Expediente CG 17-59 (CG Docket No. 17-59)**

**Emisión: 17 de julio de 2020**

La presente Guía se elabora de conformidad con los requisitos de la disposición Section 212 de la ley de 1996 relativa al cumplimiento normativo equitativo para pequeñas empresas (Section 212, Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act of 1996). El objetivo es ayudar a entidades pequeñas —pequeñas empresas, pequeñas organizaciones (sin fines de lucro) y pequeñas jurisdicciones gubernamentales— a cumplir con las normativas actualizadas que adopta la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC o la Comisión) mediante los expedientes normativos mencionados anteriormente. La presente Guía no tiene como fin reemplazar ni derogar dichas normas, sino facilitar su cumplimiento. Si bien se intentó abarcar todas las áreas normativas que pueden ser relevantes para las pequeñas entidades, puede que no se hayan abarcado de manera exhaustiva todas las áreas. No es posible anticipar en esta Guía todas las situaciones en las que las normas deben cumplimentarse. Asimismo, la Comisión conserva discreción para adoptar abordajes con base en cada caso particular cuando corresponda, los cuales pueden apartarse de la presente Guía. Las decisiones concernientes a una pequeña entidad en particular se basarán en las leyes y normas correspondientes.

En acciones civiles o administrativas contra una pequeña entidad en las que se alegue una violación normativa, la Guía de Cumplimiento Normativo para Pequeñas Entidades podrá considerarse evidencia a los fines de la razonabilidad o adecuación de las multas, las penalidades o los daños propuestos. Las partes interesadas pueden presentar comentarios relativos a la presente Guía y a la adecuación de su aplicación en una situación particular. La FCC determinará si las recomendaciones o interpretaciones de la Guía son adecuadas en la situación dada. La FCC podrá revisar la Guía sin hacer anuncios públicos para reflejar los cambios en su abordaje al implementar una norma o para aclarar o actualizar el texto de la Guía. Para enviar sus comentarios y recomendaciones, o para obtener ayuda, contáctese con el centro de la FCC para atención al consumidor (FCC's Consumer Center):

**1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)**

**Servicio de TTY (teléfono de texto): 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)**

**Videollamadas: 1-844-4-FCC-ASL (1-844-432-2275)**

**Fax: 1-866-418-0232**

## **TABLA DE CONTENIDOS**

I.	OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO .....	1
II.	REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....	1
III.	REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES .....	2
IV.	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN .....	2
V.	ENLACES DE INTERNET .....	3

## I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

En este *Tercer Informe y Orden (Third Report and Order)*, expediente CG Docket No. 17-59, la Comisión dio pasos importantes en la lucha contra las llamadas automáticas ilegales al permitirle, a los proveedores de servicios que terminan llamadas de voz, el bloqueo de determinadas llamadas antes de que lleguen a los usuarios. Asimismo, también se requieren ciertas protecciones para las llamadas legales.

En primer lugar, el *Tercer Informe y Orden* estableció protecciones de “buen puerto” (*safe harbor*<sup>1</sup>) para proveedores de servicios de voz que terminan llamadas bloqueándolas por defecto y por exclusión en base a analíticas razonables. Las analíticas deben incluir información de autenticación de identificación de llamadas y se le debe brindar al cliente información suficiente para tomar una decisión informada. En segundo lugar, se establecieron protecciones de “buen puerto” para los proveedores de servicios de voz que bloquean y luego dejan de aceptar el tráfico de un proveedor de servicios de voz que habilita la llamada. Estas protecciones de “buen puerto” solo están disponibles cuando el tráfico proviene de un proveedor de llamadas a quien la Comisión le haya notificado sobre el tráfico malicioso y dicho proveedor no logre mitigar ese tráfico efectivamente o no implemente medidas efectivas para evitar que los clientes nuevos y renovados utilicen su red para originar llamadas ilegales. Finalmente, la Comisión también adoptó normas para garantizar que las personas que realizan las llamadas o los proveedores de servicios de voz puedan resolver potenciales bloqueos erróneos. Asimismo, las normas requieren que los proveedores de servicios de voz lleven a cabo esfuerzos razonables para garantizar que se puedan efectuar llamadas de importancia crítica.

*Analíticas razonables (Reasonable Analytics)*. El *Tercer Informe y Orden* establece protecciones de “buen puerto” respecto de la responsabilidad en virtud de la ley relativa a las comunicaciones (*Communications Act*) y las normas de la Comisión relativas a los proveedores de servicios de voz que bloquean llamadas en base a analíticas razonables. Estas analíticas razonables deben incluir información de autenticación de identificador de llamadas. Asimismo, se les debe brindar a los consumidores una oportunidad real para decidir su exclusión (*opt out*).

*Proveedores de terceros maliciosos (Bad Actor Providers)*. El *Tercer Informe y Orden* estableció protecciones de “buen puerto” para la terminación de servicios de voz por parte de ciertos proveedores de servicios que bloquean llamadas de otros proveedores de servicios de voz. Primero, la Comisión debe notificarle al proveedor del servicio de voz que origina las llamadas que está habilitando tráfico malicioso. Si el proveedor de servicios de voz que origina las llamadas no logra mitigar efectivamente el tráfico o no implementa medidas efectivas para evitar que clientes nuevos y renovados utilicen la red para originar llamadas ilegales, un proveedor de servicios de voz que recibe las llamadas podrá bloquear todas las llamadas de dicho proveedor de servicios de voz.

*Otros problemas (Other Issues)*. El *Tercer Informe y Orden* aclara que todo proveedor de servicios de voz que termine el servicio de voz y bloquee llamadas debe designar un único punto de contacto para que aquellos que realicen las llamadas informen de los bloqueos erróneos, sin tener que asumir cargos. También aclara que los proveedores que efectúan bloqueo de llamadas deben investigar y resolver estas disputas de bloqueo en un plazo razonable que sea adecuado según las buenas prácticas de la industria. Asimismo, puntualiza que la Comisión espera que todos los proveedores de servicios de voz tomen las medidas posibles para garantizar que las llamadas de los Puntos de Respuesta de Seguridad Pública (PSAPs) y los números salientes de emergencia gubernamentales no sean bloqueados y que las llamadas al 911 no sean bloqueadas salvo que los proveedores de servicios de voz sepan, sin lugar a dudas, que la llamada es ilegal.

---

<sup>1</sup> El concepto de *safe harbor* se refiere a una disposición legal para reducir o anular responsabilidades legales en ciertas circunstancias, cuando se cumplen ciertas condiciones.

La decisión tomada en el *Tercer Informe y Orden* protegerá a los proveedores de servicios de voz respecto de la responsabilidad por determinados tipos de bloqueos de llamadas y, a su vez, protegerá las llamadas legales más importantes. Estas decisiones potenciarán el objetivo de la Comisión de combatir llamadas no deseadas e ilegales, mientras que garantizará que los consumidores continúen recibiendo las llamadas deseadas.

## **II. REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO**

El *Tercer Informe y Orden* modifica la disposición section 64.1200; establece protecciones para proveedores de servicios de voz que bloqueen llamadas en determinadas situaciones según se describe a continuación y establece, al mismo tiempo, determinados requisitos para abordar el riesgo de bloquear llamadas legales.

### ***Protecciones basadas en principios de “buen puerto” (“safe harbor”) para bloqueos de llamadas (Call Blocking Safe Harbors) (47 CFR §§ 64.1200(k)(3)-(4))***

- De conformidad con la disposición section 64.1200(k)(3), los proveedores de servicios de voz están protegidos respecto de reclamos por responsabilidad debido a bloqueos de llamadas deseadas y legales, siempre que dichos bloqueos se realicen según bases de exclusión voluntaria del consumidor, utilizando analíticas razonables. Estas analíticas deben incluir información de autenticación de identificador de llamadas cuando sea posible. El proveedor de servicios de voz que no implemente un sistema efectivo de autenticación de identificador de llamadas no cumplirá con el requerimiento de incluir información de autenticación de identificador de llamadas y, por ende, no calificará a los fines de protecciones de “buen puerto”. Todas las analíticas deben aplicarse de manera no discriminatoria y competitivamente neutral. Los proveedores de servicios de voz que bloqueen llamadas en virtud de dichas protecciones de “buen puerto” también deberán cumplir requisitos de reparación establecidos en otras partes de la normativa.
- En virtud de la disposición section 64.1200(k)(4), un proveedor de servicios de voz podrá bloquear llamadas o dejar de aceptar tráfico del proveedor de servicios de voz que habilita la llamada sin incurrir en responsabilidad si se cumplen determinados requisitos. Esta medida de “buen puerto” proporciona una protección a los proveedores de servicios de voz que reciben llamadas cuando la Comisión notifica a un proveedor de servicios de voz que habilita las llamadas sobre tráfico ilegal en la red de dicho proveedor de servicios de voz y el proveedor de servicios de voz que habilita las llamadas no mitiga eficientemente dicho tráfico ilegal en un plazo de 48 horas, o bien, omite implementar medidas efectivas para prevenir que clientes nuevos y renovados utilicen su red para originar llamadas ilegales. Antes de bloquear las llamadas, el proveedor de servicios de voz que intermedia la recepción de las llamadas deberá notificar a la Comisión sobre la intención de bloquear llamadas y fundamentar su decisión. A los fines de la norma, la definición de la disposición section 64.1200(f)(17) de "mitigar efectivamente" incluye identificar la fuente del tráfico ilegal y evitar que esa fuente continúe originando el mismo tráfico o tráfico similar.

### ***Requisitos de reparación para bloqueos de llamadas (Call Blocking Redress Requirements (47 CFR §§ 64.1200(k)(5)-(8))***

- Según la disposición section 64.1200(k)(5), los proveedores de servicios de voz no deben bloquear llamadas de emergencia al 911. Este requisito rige respecto de proveedores de servicios de voz que bloqueen llamadas en virtud de las disposiciones sections 64.1200(k)(1)-(4). Esta norma se encontraba anteriormente en la disposición section 64.1200(k)(3). El *Tercer Informe y Orden* amplió la aplicación de esta norma a las protecciones de “buen puerto” para bloqueos de llamadas adoptadas en las disposiciones sections 64.1200(k)(3)-(4).

- De conformidad con la disposición 64.1200(k)(6), los proveedores de servicios de voz que bloqueen llamadas en virtud de la disposición section 64.1200(k)(1)-(4) deberán realizar esfuerzos razonables para asegurarse de que no se bloqueen las llamadas provenientes de puntos de respuesta de seguridad pública (PSAPs) y de números de emergencia gubernamentales.
- Anteriormente, la disposición 64.1200(k)(7) era la disposición 64.1200(k)(4). Ella aclara que no es necesario que los proveedores de servicios de voz determinen si una llamada en particular se origina efectivamente del número telefónico que muestra el identificador de llamadas antes de bloquear la llamada. Esto no modifica el requisito de incorporar información de autenticación de identificador de llamadas a los fines de las protecciones de “buen puerto” de la disposición 64.1200(k)(3).
- De conformidad con la disposición section 64.1200(k)(8), el proveedor de servicios de voz debe brindar un punto de contacto único para resolver disputas de bloqueos de llamadas. El punto de contacto debe ser fácilmente accesible en la sección pública del sitio web del proveedor de servicios de voz. Los proveedores de servicios de voz también deberán resolver las disputas en un plazo razonable y sin cargo para las personas que realicen las llamadas.

### **III. REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE REGISTROS E INFORMES**

No se crearon requisitos nuevos de mantenimiento de registros o informes mediante las acciones de la Comisión en el *Tercer Informe y Orden*.

### **IV. FECHA DE IMPLEMENTACIÓN**

Las normas contenidas en el *Tercer Informe y Orden* entrarán en vigencia a los 30 días posteriores a la publicación del texto o su resumen en el diario oficial del Gobierno federal (Federal Register). El resumen se publicó en el diario oficial del Gobierno federal el 14 de septiembre de 2020 y las normas entraron en vigencia el 14 de octubre de 2020.

### **V. ENLACES DE INTERNET**

Puede consultar una copia del *Tercer Informe y Orden* en el siguiente enlace:

[https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-20-96A1\\_Rcd.pdf](https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-20-96A1_Rcd.pdf).

Puede consultar una copia del resumen del *Tercer Informe y Orden* en el diario oficial del Gobierno federal (Federal Register), en el siguiente enlace: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2020-09-14/pdf/2020-17268.pdf>.